

Регламент работы с гарантийными рекламациями по генераторам STARTVOLT.

Описание изделия:

Генератор предназначен для зарядки аккумуляторной батареи автомобиля при работающем двигателе и для обеспечения питанием электропотребителей, включенных в бортовую сеть автомобиля.

Автомобильный генератор преобразует механическую энергию, получаемую от двигателя внутреннего сгорания через ременную передачу, в электрическую энергию переменного тока. Затем переменный ток, проходя через полупроводниковый выпрямитель генератора (диодный мост), становится постоянным.



Внимание: установка и снятие должны производиться на станции технического обслуживания специалистами соответствующего профиля. Самостоятельная установка или замена работником без должной квалификации может привести к поломке автомобиля и/или его узлов и/или изделия, что аннулирует все гарантийные обязательства производителя.

Рекомендации по снятию:

- Найдите каждое проводное соединение и обозначьте его расположение на генераторе.
- Отсоедините провода от генератора переменного тока.
- Ослабьте, но не удаляйте шарнирный болт.
- Ослабьте стопорную гайку или болт устройства натяжения и вращайте регулировочный болт до тех пор, пока натяжение приводного ремня не ослабнет в достаточной степени для демонтажа ремня. На некоторых автомобилях устанавливается автоматическое пружинное натяжное устройство приводного ремня. Его необходимо вращать при помощи соответствующего инструмента вплоть до ослабления приводного ремня, достаточного для его демонтажа.
- Снимите приводной ремень с генератора.

- Поддерживая генератор, выверните болты, удерживающие генератор на месте. Отложите болты и генератор в сторону. Перед демонтажем генератора отметьте ориентацию кронштейна и длину/расположение крепежного фиксатора.

- Проверьте состояние проводов и соединительных разъемов. Произведите осмотр оборудования на предмет отсутствия изношенных концов проводов, целостности проводов, ослабленных или поврежденных соединительных разъемов, коррозии и гибкости проводов. При необходимости произведите ремонт или замену поврежденных компонентов.

Рекомендации по установке:

- Сравните физические характеристики нового и исходного генераторов (сравнение смещение корпуса и шкива, диаметр и тип шкива, расположение соединительных разъемов проводов и конфигурацию клемм на старом генераторе);

- Установите монтажные кронштейны, но не затягивайте болты полностью;
- Обеспечив опору генератора, закрепите его в рабочем положении, но не затягивайте полностью болты;

- Установите приводной ремень. В случае обнаружения износа, растяжки, растрескивания, замазливания или залощенности приводного ремня произведите его замену;

- Регулировку натяжения приводного ремня производите с одновременным затягиванием крепежных и регулировочных болтов. Убедитесь в том, что натяжение приводного ремня и вращающий момент затяжки крепежных болтов соответствуют рекомендованным значениям производителя автомобиля;

- ВАЖНО: не пытайтесь отрегулировать натяжение приводного ремня путем перемещения корпуса генератора, нанося удары по корпусу генератора;

- Проверьте выравнивание приводного ремня шкива генератора и приводных ремней других приводных шкивов. Убедитесь в отсутствии каких-либо препятствий между приводным ремнем и прочими компонентами;

- Подсоедините проводной соединительный разъем к соответствующему месту на генераторе. Убедитесь в отсутствии каких-либо препятствий между жгутом проводов и прочими компонентами;

- Проверьте все компоненты. Убедитесь в должной затяжке всех резьбовых крепежных деталей и в отсутствии каких-либо препятствий между компонентами;

- Подсоедините отрицательный кабель аккумуляторной батареи;

- Запустите двигатель. Оставьте двигатель работать на холостых оборотах в течении 5 минут для пригонки приводного ремня. Произведите повторную регулировку натяжения приводного ремня в соответствии с использовавшимся ранее значением натяжения;

- Заглушите двигатель и убедитесь в правильности монтажа всех компонентов, в должной затяжке всех резьбовых крепежных деталей и в отсутствии каких-либо препятствий между компонентами;

- Произведите повторную проверку системы зарядки с целью подтверждения её работы в соответствии с техническими условиями производителя автомобиля.

Описание фирменных маркировок

Генераторы STARTVOLT поставляются в фирменной упаковке. Ниже представлен пример такой упаковки.

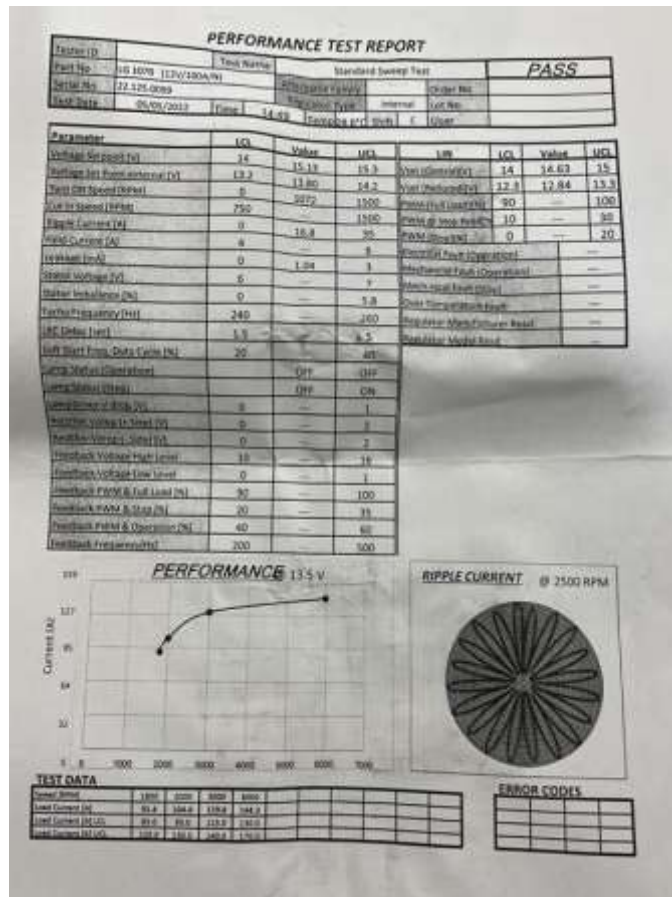


Дата производства указывается на индивидуальной коробке каждого изделия и располагается на одной из сторон упаковки, как на фото:



На каждом изделии нанес специальный фирменный стикер. Он включает в себя:

- Артикул товара (например LG 0902)
- Вольтаж и номинальный выходной ток (например 14В 100А)
- Логотип STARTVOLT и знак сертификации



Пример заполнения гарантийного талона:

START VOLT

Наименование изделия: _____

Дата производства изделия: **15.09.2020**

Дата покупки: **15.10.2020**

Модель: **название юр лица (ООО АВТОЗАПЧАСТИ)**

Адрес, телефон: **г. Санкт-Петербург, Невский проспект, д. 1, тел: 8-888-888-88-88**

Цена: **2000 руб.**

Визуальных дефектов не обнаружено, с условиями гарантии ознакомлен

Подпись покупателя: _____

Печать: **ООО АВТОЗАПЧАСТИ Место печати**

Условия предоставления гарантии:

- Гарантия работоспособности продукции выдается производителем при условии соблюдения покупателем правил эксплуатации и техники безопасности в сроки, указанные в данной инструкции и гарантийном талоне и записной книжке технической документации.
- Гарантийные обязательства не распространяются на изделия, не имеющие фирменного гарантийного талона, а также при грубых нарушениях правил эксплуатации.
- Фирменные гарантийные обязательства прекращаются при:
 - Несоблюдении условий по эксплуатации;
 - Механическим повреждениям, коррозии и воздействию химикатов, перепадам внешнего вида и размера деталей изделия, а также иных повреждений;
 - Самостоятельном ремонте изделия.
- В случае обнаружения недостатков (дефектов) в течение гарантийного срока покупатель вправе требовать:
 - Замены изделия на изделие такого же вида;
 - Возврата уплаченной за изделие суммы.
- Исключение в записной книжке может быть применено только после проведения технической экспертизы.
- Срок гарантии на все компоненты 2 года с даты продажи, но не более 3-х лет с даты изготовления изделия.
- Стандарт изделия уменьшается пропорционально на стадии гарантийного обслуживания.

Действие гарантийных обязательств при возврате продукции:

- Осуществить возврат продукции по адресу: завод-производитель и оплатить все транспортные расходы, а также стоимость доставки изделия.
- Принять от покупателя заявление и гарантийный талон с отметкой технической организации;
- Принять от покупателя заявление и гарантийный талон с указанием причины возврата;
- В случае обнаружения изделия на гарантийном производстве в продукции ЗАПЧАСТИ, а также при наличии дефектов прекратить действие изделия на время или вернуть деньги (Заявление о возврате денег принимается);
- Печать изделия (дистрибутор или Дистрибутор) и номер заводского гарантийного и с указанием причины возврата.

Официальный интернет-портал производителя: **www.startvolt.com** на территории РФ: **ООО «Автозапчасть» (Санкт-Петербург, ул. Фучика, д. 6, литер А (А-3), пом. 243 (часы))**

*на территории предоставления интернет-магазина может быть изменен. Для уточнения информации о наличии или отсутствии гарантийных обязательств обращайтесь по тел. 8-800-200-09-05 или на e-mail: mail@startvolt.com

На товары для обслуживания гарантийные обязательства распространяются в течении 24 месяцев со дня приобретения конечным пользователем.

При наличии механических повреждений, внешнего воздействия и следов ремонта/разборки изделия гарантийные обязательства прекращаются.

Комплект соответствующих документов при приёмке дефектного товара:

- В случае наличия-заказ наряда с описанием выполненных работ и/или заключение со станции технического обслуживания, прямо указывающее на неисправность.
- При отсутствии-заказ наряда и/или заключения, решение о приёме товара принимает торгующая организация с указанием причины неисправности в гарантийном талоне;
- при отсутствии заказ-наряда, гарантийного талона или иных подтверждающих документов прием такого товара остается на усмотрение продающей организации при обязательной идентификации заявленного изделия как изделия STARTVOLT
- При использовании изделия не по назначению (включая, но не ограничиваясь неверный подбор детали) претензии к качеству изделия не принимаются.

Примеры необходимых документов:

АКТ ВЫБРАКОВКИ

Настоящий акт составлен ООО «Техснаб» в составе генерального директора [REDACTED], технического директора [REDACTED]

[REDACTED] мастера ремонтного участка [REDACTED]
В ООО «Техснаб» 08.11.2022 поступил автомобиль BMW, 2008 г.в., VIN: [REDACTED] гос. номер [REDACTED].

Заявка клиента – провести замену генератора.
17.01.2023 повторно поступил автомобиль BMW гос. номер [REDACTED]

В результате проведенного осмотра выявлено следующее: Нет заряда АКБ.
Генератор неисправен.

Представители комиссии:

Руководитель:

[REDACTED]

Тех. директор:

[REDACTED]

Мастер:

[REDACTED]



Акт составлен 17.01.2023г.

Заявка-наряд №513 от 11.01.2023 г.

Клиент: [REDACTED]
 Тел.: [REDACTED]
 ИНН/КПП: /
 Адрес:

Транспортное средство: Hyundai Solaris
 Гос. номер: [REDACTED]
 VIN: [REDACTED]
 Пробег: 158742

Причина обращения: Нет зарядки

Работник: Артемий Рахов

Выполненные работы и услуги, техническое обслуживание и ремонт

Наименование работ и услуг	Кол-во	Нормо-час	Цена нормо-часа	Цена, руб.	Сумма, руб.
Электрооборудование - Генератор - ely	1,00	0,30	1200,00	1040,00	1 040,00
Итого					1 040,00

Использованы в ремонте запасные части и материалы, оплачиваемые заказчиком (расходная накладная)

Наименование товара	Кол-во	Артикул	Ед. изм.	Цена, руб.	Сумма, руб.
Генератор LG08L5 СвартВольт Hyundai/KIA Solaris (11-)/Rio (11-)/L3, 1.6i n/a	1,00	LG08L5	шт.	10 134,60	10 134,60
Итого					10 134,60

В т. ч. НДС:	без НДС
Всего:	11 174,60

Итого на сумму: с учетом скидок на товары и услуги (0%, 0%)
 Одннадцатъ тысяч сто семьдесят четыре руб. 60 коп.

Транспортное средство из ремонта получено.
 Претензий по качеству выполненных работ и замененных запчастей не имею.

Рекомендации мастера:

Подпись исполнителя:  М. П.  Подпись клиента: 

Обязательства STARTVOLT по гарантийной поддержке аннулируются при наличии дефектов Товара, обусловленных:

- естественным износом;
- установкой Товара на автомобиль, не предусмотренной техническими правилами;
- нарушением Покупателем правил эксплуатации и технического обслуживания автомобиля;
- нарушением Покупателем правил установки, эксплуатации, транспортировки и хранения Товара;
- ремонтом Товара;
- наличием механических, химических и других повреждений;
- полностью или частично, прямо или косвенно неисправностями (дефектами) других узлов и систем автомобиля;
- переработкой или прочими последующими внешними изменениями Товара.

Действия продавца при возврате продукции:

Порядок действий при наступлении гарантийного случая указан на нашем сайте в соответствующем разделе - <https://startvolt.com/about/garantiya/>

- Осмотреть возвратную продукцию на предмет наличия маркировки и отсутствия механических повреждений, а также следов самостоятельного ремонта;
- Проверить наличие «Гарантийного талона» с отметками торгующей организации;
- Принять от покупателя заявление в свободной форме с указанием причины возврата;
- В случае идентификации изделия по признакам принадлежности к продукции STARTVOLT, а также при наличии дефектных признаков обменять изделие на новое или вернуть деньги (Закон РФ «О защите прав потребителя»);
- Вернуть изделие Дистрибьютору или Дилеру с копией заявления покупателя и с указанием причины возврата.

Регламент работы с гарантийными рекламациями по комплектующим генераторов STARTVOLT.

Описание изделий:

Генератор состоит из следующих основных узлов:

- передняя и задняя крышки;
- статорная обмотка (часть генератора, предназначенная для генерирования переменного электрического тока);
- ротор с обмоткой возбуждения (часть генератора, отвечающая за генерирование переменного тока в статорной обмотке);
- диодный мост (предназначен для преобразования переменного электрического тока в постоянный электрический ток);
- реле-регулятор (предназначен для поддержания напряжения бортовой сети автомобиля в заданных пределах во всех режимах работы);
- крышка защитная;
- подшипники;
- шкив (может быть как обычным поликлиновым, так и обгонной муфтой. Предназначен для передачи крутящего момента с приводного ремня двигателя на ротор генератора).

Рекомендации по установке:

Рекомендуем выполнять установку/замену комплектующих генераторов в специализированных станциях технического обслуживания автомобилей. Самостоятельная установка или замена работником без должной квалификации может привести к поломке автомобиля и/или его узлов и/или изделия, что аннулирует все гарантийные обязательства производителя.

Описание фирменных маркировок:

Комплектующие генераторов STARTVOLT поставляются в фирменной упаковке. Ниже представлен пример такой упаковки.



Дата производства указывается на индивидуальной коробке каждого изделия и располагается на одной из сторон упаковки, как на фото:



На каждом изделии нанесена специальная маркировка. Она включает в себя:

- Артикул товара (например VRR 0110)
- Номер оригинального изделия, аналогом которого является данные комплектующие
- Логотип STARTVOLT и знак сертификации, если она требуется.



Наименование изделия

Дата производства изделия 15.09.2020

Дата продажи 15.10.2020

Модель название юр лица (ООО АВТОЗАПЧАСТИ)

Адрес, телефон г. Санкт-Петербург, Невский проспект, д. 1, тел: 8-888-888-88-88

Цена 2000 руб.

Знаки дефектов не обнаружены, с исполнением гарантии согласованы

Подпись покупателя





ПЕЧАТЬ
ООО АВТОЗАПЧАСТИ
Место печати

www.startvolt.com



Условия предоставления гарантии:

- Гарантия работоспособности продукции и изделий предоставляется при условии соблюдения покупателем правил эксплуатации и техники безопасности в сроки, указанные в документах, прилагаемых к изделию и гарантийного талона и заверенной собственноручно подписанной.
- Гарантийные обязательства не распространяются на изделия, не имеющие фирменного гарантийного талона, а также при грубых нарушениях эксплуатационного талона.
- Действие гарантийных обязательств прекращается при:
 - Использовании изделия не по назначению;
 - Механических повреждениях, нанесенных в результате пожара, наводнения, взрыва газа и разряда молнии, а также иными причинами;
 - Самостоятельном ремонте изделия.
- В случае обнаружения недостатков (дефектов) в течение гарантийного срока покупатель вправе требовать:
 - Замены изделия на изделие аналогичной модели;
 - Восстановления работоспособности изделия;
 - Возмещения расходов на доставку товара.
- Решение о замене изделия может быть принято только после проведения технической экспертизы.
- Срок гарантии на все изделия 2 года с даты продажи, но не более 3-х лет с даты изготовления изделия.
- Установку изделия рекомендуется производить на станции технического обслуживания.

Действия торговой организации при возврате продукции:

- Осуществить возвратную процедуру на предмет замены, ремонта и возврата денежных средств, в том числе средств первоначального взноса;
- Проверить наличие «Гарантийного талона» с отметкой торговой организации;
- Принять от покупателя заявление о гарантийном ремонте с указанием причины возврата;
- В случае подтверждения возврата на основании экспертизы и процедуры STARTVOLT, а также при наличии дефектов принять решение об обмене изделия на новое или вернуть деньги (Закон РФ № 2302-ФЗ «О защите прав потребителей»);
- Вернуть изделие Дистрибьютору или Дилеру с оплатой заказчиком доставки и с указанием причины возврата.

Обязательный интернет-адрес производителя т.д. STARTVOLT (STARTVOLT) на территории РФ: 900-444-1818; Санкт-Петербург, ул. Фучина, д. 4, этаж А (А-3), пом. 343 (наст.)¹

¹ По требованию правообладателя информация может быть изменена. Для получения информации о наличии точек продаж и торговых представителей обращайтесь по тел. 8-800-515-09-03 или на e-mail: mail@startvolt.com

На товары для обслуживания гарантийные обязательства распространяются в течении 24 месяцев со дня приобретения конечным пользователем.

При наличии механических повреждений, внешнего воздействия и следов ремонта/разборки изделия гарантийные обязательства прекращаются.

Комплект соответствующих документов при приёмке дефектного товара:

- В случае наличия-заказ наряда с описанием выполненных работ и/или заключение со станции технического обслуживания, прямо указывающее на неисправность.
- При отсутствии-заказ наряда и/или заключения, решение о приёме товара принимает торгующая организация с указанием причины неисправности в гарантийном талоне;
- при отсутствии заказ-наряда, гарантийного талона или иных подтверждающих документов прием такого товара остается на усмотрение продающей организации при обязательной идентификации заявленного изделия как изделия STARTVOLT
- При использовании изделия не по назначению (включая, но не ограничиваясь неверный подбор детали) претензии к качеству изделия не принимаются.

Примеры необходимых документов:

АКТ ВЫБРАКОВКИ

Настоящий акт составлен ООО «Техснаб» в составе генерального директора [REDACTED], технического директора [REDACTED], мастера ремонтного участка [REDACTED]

В ООО «Техснаб» 08.11.2022 поступил автомобиль BMW, 2008 г.в., VIN: [REDACTED] гос. номер [REDACTED].

Заявка клиента – провести замену генератора.
17.01.2023 повторно поступил автомобиль BMW гос. номер [REDACTED]

В результате проведенного осмотра выявлено следующее: Нет заряда АКБ.
Генератор неисправен.

Представители комиссии:

Руководитель: _____

Тех. директор: _____

Мастер: _____



Акт составлен 17.01.2023г.

Заказ-наряд №513 от 11.01.2023 г.

Клиент: [REDACTED]	Транспортное средство: Hyundai Solaris
Тел: [REDACTED]	Гос. номер: [REDACTED]
ИНН/КПП: /	VIN: [REDACTED]
Адрес:	Пробег: 158742

Причина обращения: Нет зарядки

Работник: Артемий Рахов

Выполненные работы и услуги, техническое обслуживание и ремонт

Наименование работ и услуг	Кол-во	Нормо-час	Цена нормо-часа	Цена, руб.	Сумма, руб.
Электрооборудование - Генератор - ely	1,00	0,30	1200,00	1040,00	1 040,00
Итого					1 040,00

Использованные в ремонте запасные части и материалы, оплачиваемые заказчиком (расходная накладная)

Наименование товара	Кол-во	Артикул	Ед. изм.	Цена, руб.	Сумма, руб.
Генератор LG08L5 StartVolt Hyundai/KIA Solaris (I1-)/Rio (I1-)/L5L 1.6i и/о	1,00	LG08L5	шт.	10 134,80	10 134,80
Итого					10 134,80

В т.ч. НДС:	без НДС
Всего:	11 174,80

Итого на сумму:

Одннадцатая тысяча сто семьдесят четыре руб. 60 коп.

Транспортное средство из ремонта получено.

Претензий по качеству выполненных работ и замененных запчастей не имею.

Рекомендации мастера:

Подпись исполнителя: _____

М. П.

Подпись клиента: _____



Обязательства STARTVOLT по гарантийной поддержке аннулируются при наличии дефектов Товара, обусловленных:

- естественным износом;
- установкой Товара на автомобиль, не предусмотренной техническими правилами;
- нарушением Покупателем правил эксплуатации и технического обслуживания автомобиля;
- нарушением Покупателем правил установки, эксплуатации, транспортировки и хранения Товара;
- ремонтом Товара;
- наличием механических, химических и других повреждений;
- полностью или частично, прямо или косвенно неисправностями (дефектами) других узлов и систем автомобиля;
- переработкой или прочими последующими внешними изменениями Товара.

Действия продавца при возврате продукции:

Порядок действий при наступлении гарантийного случая указан на нашем сайте в соответствующем разделе - <https://startvolt.com/about/garantiya/>

- Осмотреть возвратную продукцию на предмет наличия маркировки и отсутствия механических повреждений, а также следов самостоятельного ремонта;
- Проверить наличие «Гарантийного талона» с отметками торгующей организации;
- Принять от покупателя заявление в свободной форме с указанием причины возврата;
- В случае идентификации изделия по признакам принадлежности к продукции STARTVOLT, а также при наличии дефектных признаков обменять изделие на новое или вернуть деньги (Закон РФ «О защите прав потребителя»);
- Вернуть изделие Дистрибьютору или Дилеру с копией заявления покупателя и с указанием причины возврата.